

## כתב שירות 1011

# 1:1

### ליווי אישי – רופא מומחה

#### מבוא

המנוי יהיה זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן, ובלבד שצוין במפורש בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה מתווסף לפוליסה על שם המנוי.

#### 1. הגדרות:

1.1 בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדס:

**אחות** – אחות שהוסמכה על ידי השלטונות המוסמכים בישראל, שהספק קשור עמה בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.

**גיל המנוי** – ההפרש בין תאריך לידת המנוי לבין המועד הרלוונטי שבו נבדק גיל המנוי. גיל המנוי יימנה בשנים שלמות, כאשר חלק משנה הקטן ממחצית השנה יעוגל כלפי מטה וחלק משנה השווה למחצית השנה או גדול ממחצית השנה יעוגל כלפי מעלה. לדוגמה: מנוי שנולד ביום 15.5.2000 והמועד הקובע שלו הוא 1.1.2010, ייחשב במועד הקובע לבן 10 אף על פי שטרם חגג את יום הולדתו העשירי.

**דמי מנוי** – הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מדי חודש בגין השירותים, כנקוב בדף פרטי הביטוח, וזאת כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה.

**דף פרטי הביטוח** – מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מהפוליסה, והמצוינים בו, בין היתר, פרטי המנוי, גובה דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה.

**החברה** – כלל חברה לביטוח בע"מ.

**המועד הקובע** – מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף פרטי הביטוח.

**הפוליסה** – הפוליסה שאליה מצורף כתב שירות זה.

**השירות או השירותים** – השירותים הניתנים בהתאם למפורט בכתב שירות זה ועל פי הוראותיו, חריגיו וסייגיו, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.

**מנוי** – אדם אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמי שנרכש עבורו כתב שירות זה.

**מוקד השירות או המוקד** – קו טלפון שמספרו הנו 03-6388400 ואו \*5590 שיפעיל הספק עבור המנויים, שבאמצעותו יווסתו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ואו עדכון בכל עת.

**מרפאת הסדר** – מרפאה הקשורה עם הספק בהסכם במועד פניית המנוי לצורך קבלת השירות.

**נותן שירות שבהסכם הסדר** – רופא, מרפאה וכל גוף אחר המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, שהספק קשור עמם בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.

**ספק השירות או הספק** – פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר, כפי שתקבע החברה לצורך מתן השירותים על פי כתב שירות זה.

**עובדות סוציאליות** – אדם אשר הוסמך ואושרה כדין לעסוק במתן שירותים כעובדת סוציאלית על ידי השלטונות המוסמכים בישראל, שהספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.

**רואה חשבון** – אדם אשר הוסמך כרואה חשבון על ידי השלטונות המוסמכים בישראל ולשכת רואי החשבון, שהספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.

**רופא** – מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.

**רופא אישי בליווי אישי** – רופא מומחה בדרגת מנהל מחלקה וואו סגן מנהל מחלקה בבית חולים בישראל, האחראי מטעם הספק על ליווי המנוי ומתן ייעוץ רפואי לטיפול במקרה הרפואי הנדון, בהתאם להוראות כתב שירות זה.

**רופא מומחה** – רופא שהוסמך לעסוק בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ושתחום מומחיותו רלוונטי למתן שירותים על פי כתב שירות זה.

**רופא מומחה שבהסכם** – רופא מומחה שהספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.

**תקופת אכשרה** – תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ונמשכת 90 יום. המנוי אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה במהלך תקופת האכשרה. תקופת האכשרה תחול על כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם שבה צורף המנוי לכתב שירות זה מחדש, לתקופות שירות בלתי רצופות.

**תקופת השירות** – תקופה שתחל במועד הקובע ותימשך כל עוד לא הסתיים כתב השירות, בהתאם לאמור בכתב שירות זה ובכפוף לו.

1.2 כל האמור בכתב שירות זה בלשון יחיד, משמעו גם בלשון רבים, וכל האמור בלשון זכר, משמעו גם בלשון נקבה, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.

1.3 כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמנה לצורך פרשנות.

## 2. הזכאות לשירות:

המנוי יהא זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה, לתקופה של 18 חודשים בלבד ממועד הפנייה הראשון של המנוי לקבלת שירות כלשהו, במקרים האלה:

א. מצב שבו קיים אבחון על ידי רופא, או חשד רפואי (חוות דעת) מתועד על ידי רופא, של מחלה ו/או בעיה רפואית מתמשכת ו/או אירוע רפואי קשה, אם בשל מחלה ואם בשל תאונה.

או

ב. מצב רפואי ללא אבחנה אשר תהליך הבירור והייעוץ הרפואי לגביו, במטרה להגיע לאבחנה רפואית, החל לפחות 90 יום לפני הפנייה לספק לקבלת שירותים על פי כתב השירות. על תהליך הבירור והייעוץ הרפואי כאמור לכלול ייעוץ אצל רופא מומחה אחד לפחות בתחום ההתמחות הקשור למצב הרפואי, ולפחות בדיקה אחת רלוונטית מתוך הרשימה שלהלן: בדיקת הדמיה (כגון: CT, MRI וכיו"ב, למעט צילום רנטגן רגיל בלבד) ו/או בדיקות פולשניות ו/או בדיקות מעבדה מורכבות (אך לא בדיקות דם, צואה ושתן שגרתיות) ו/או בדיקות עזר נוספות;

(להלן: "מצב רפואי").

מובהר כי המנוי יהא זכאי לקבל שירותים על פי כתב שירות זה גם אם התרחש מצב רפואי כאמור והוא אינו זכאי לתגמולי ביטוח בגין הפוליסה מסיבות שונות, לרבות קיומו של חריג על פי הפוליסה.

## 3. השירותים:

השירותים הכלולים בכתב שירות זה הנם כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:

- 3.1 מוקד ייעוץ רפואי טלפוני.
- 3.2 התייעצות עם רופא אישי בליווי אישי.
- 3.3 הכוונה על ידי עובדות סוציאליות.
- 3.4 ליווי המנוי על ידי אחות מוסמכת.
- 3.5 ריפוי בעיסוק.
- 3.6 ועדה רפואית.
- 3.7 מפגשי טיפול עם רופא מומחה ברפואת כאב.
- 3.8 מימוש זכויות עקב מצב רפואי.

#### 4. תנאי מהותי בכתב שירות זה:

- 4.1 על המנוי לפנות למוקד השירות בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה בטרם קבלת השירותים עצמם, ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בכתב השירות שלהלן.
- 4.2 קבלת אישור הספק מראש ובכתב לקבלת השירותים טרם ביצוע השירותים בפועל הנה תנאי מהותי לזכותו של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב השירות.

#### 5. היקף השירותים:

##### 5.1 מוקד ייעוץ רפואי טלפוני:

- 5.1.1 המנוי זכאי לייעוץ רפואי טלפוני של רופא מטעם הספק, באמצעות מוקד השירות.
- 5.1.2 המוקד יופעל לשירות המנויים לקבלת ייעוץ מהרופא על פי סעיף 5.1.1 בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
- 5.1.3 שיחת הייעוץ עם הרופא תתקיים בהקדם האפשרי, ולא יאוחר משעה (60 דקות) ממועד הפנייה של המנוי למוקד השירות.
- 5.1.4 מובהר במפורש כי הייעוץ הנו טלפוני בלבד, אינו כולל פגישה פנים אל פנים עם הרופא, וינתן בהתאם לשיקול דעתו ולהחלטתו של הרופא כי ניתן לייעץ בעניין המבוקש במסגרת שיחה טלפונית בלבד, ללא כל בדיקה של המנוי ופגישה עמו פנים אל פנים.

##### 5.2 התייעצות עם רופא אישי בליווי אישי:

- 5.2.1 לבקשת המנוי, ימנה הספק עבור המנוי רופא אישי בליווי אישי לטיפול במקרה הרפואי הנדון, אשר ילווה את המנוי לאורך שלבי הטיפול במקרה, כמפורט בסעיף 5.2.2 להלן.
- 5.2.2 המנוי זכאי ל-4 התייעצויות עם הרופא האישי בליווי אישי בגין כל מצב רפואי. קביעת הפגישות תיעשה בסיוע המוקד, באופן שיאפשר מתן חוות דעת ראשונית על המקרה, ולאחריה עד 3 פגישות נוספות בתדירות של אחת לארבעה חודשים לשם מעקב אחר התפתחות המקרה ומתן המלצות להמשך טיפול.
- 5.2.3 כל פגישה תכלול מתן ייעוץ, חוות דעת ראשונית שתכוון את המנוי לטיפולים אפשריים, וכן המלצות והפניות לגורמים מטפלים שונים.
- 5.2.4 מוקד השירות יתאם למנוי פגישה, שמועדה יהיה עד 14 ימים מיום קבלת פניית המנוי.
- 5.2.5 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצורכי הליך משפטי, וואו ייעוץ שאינו קשור ישירות למקרה הרפואי.
- 5.2.6 בעבור כל התייעצות ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 90 ₪.
- 5.2.7 מובהר כי דין התייעצות חוזרת כדין התייעצות.
- 5.2.8 הפגישה תכלול מתן מרשמים לפי הצורך, אך לא תכלול מתן טיפול תרופתי משום סוג שהוא, והמנוי עצמו יהיה אחראי למימוש מרשם שכזה, אם יינתן, בכוחות עצמו ועל חשבונו.

5.2.9 השירותים יינתנו בשעות הפעילות המוגדרות של נותן השירות.

5.2.10 המנוי זכאי לקבל בתוך 7 ימים ממועד סיום תקופת הזכאות לשירות, בהתאם לסעיף 2 לכתב שירות זה, דוח רפואי אשר יוכן על ידי רופא אישי בליווי אישי, ואשר יכלול פירוט של המצב הרפואי וכן המלצות להמשך טיפול ומעקבים רפואיים.

### 5.3 הכוונה על ידי עובדות סוציאליות :

5.3.1 המנוי זכאי לפגישה עם עובדות סוציאליות לצורך קבלת ייעוץ, הכוונה ומתן הסבר על תהליך הטיפול במצבו הרפואי של המנוי, כמפורט להלן.

5.3.2 המנוי יפנה טלפונית למוקד השירות, אשר יתאם עבורו פגישה שמועדה יהיה עד 3 ימי עסקים מיום קבלת פניית המנוי.

5.3.3 בפגישה שתתקיים יותבצע העובדות הסוציאליות איסוף נתונים ראשוני, ובכלל זה היסטוריה רפואית של המנוי.

5.3.4 משך פגישת הייעוץ עם העובדות הסוציאליות יהיה עד שעתיים, והיא תיערך בביתו של המנוי.

5.3.5 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

### 5.4 ליווי המנוי על ידי אחות מוסמכת:

5.4.1 המנוי זכאי לקבלת ליווי של אחות מוסמכת. הליווי יינתן בביתו של המנוי ואו בבית החולים במקרה של אשפוז המנוי, בהתאם לצרכים הרפואיים ובתיאום מוקדם עם מוקד שירות הלקוחות של הספק.

5.4.2 הליווי כולל שהות של האחות במחיצת המנוי עד לפרק זמן מצטבר של 18 שעות בגין כל מצב רפואי.

5.4.3 אופן הניצול של שעות הליווי נתון לשיקול דעתו של המנוי, בכפוף לתיאום מוקדם עם מוקד השירות 3 ימי עסקים לפחות בטרם הצורך בליווי.

5.4.4 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

### 5.5 ריפוי בעיסוק:

5.5.1 המנוי זכאי לקבל עד 12 מפגשי טיפול עם מרפא בעיסוק, הכוללים הקניית כלים לשיפור בריאותו הפיזית והנפשית של המנוי.

5.5.2 בעבור כל מפגש ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 45 ₪.

5.5.3 בעבור כל מפגש נוסף מעבר לתקרת המפגשים (12), ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בגובה של 80% מהמחירון ללקוח פרטי של נותן השירות.

### 5.6 ועדה רפואית:

5.6.1 המנוי יהא זכאי לדיון של ועדה רפואית, שתבחן את מצבו הרפואי של המנוי ותגיש לו את המלצותיה (להלן: "הוועדה הרפואית").

5.6.2 הוועדה הרפואית תורכב מעד חמישה חברים, ובכללם רופא אישי בליווי אישי ורופאים מבין בעלי התפקידים שלהלן, בהתאם לעניין הרפואי הנדרש ולפי שיקול דעתו של רופא אישי בליווי אישי: רופא מומחה בכירורגיה, רופא מומחה ברפואה פנימית, רופא מומחה באונקולוגיה, רופא מומחה ברפואת נשים ורופא מומחה ברפואת ילדים. הוועדה הרפואית תדון בפרטי המקרה הרפואי ותנתח אותו, ותקיים דיון בהליך הטיפול הרפואי הניתן למנוי ובהמלצות להמשך הטיפול.

5.6.3 המנוי זכאי לעד שני דיונים של ועדה רפואית בגין כל מצב רפואי.

5.6.4 מועד הדיונים של הוועדות הרפואיות ייקבעו בהתאם לזמינותם של הרופאים ולצורכיהם של מנויים נוספים הנזקקים לשירות על פי כתב שירות זה.

5.6.5 המנוי יהא זכאי לשירות בתקופות שבין החודש השני לחמישי, וכן בין החודש ה-14 ל-18 למן פנייתו הראשונה של המנוי לקבל שירות כלשהו על פי כתב שירות זה בגין מצב רפואי מסוים.

5.6.6 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

#### **5.7 מפגשי טיפול עם רופא מומחה ברפואת כאב:**

5.7.1 בגין כל מצב רפואי, המנוי זכאי לעד שלושה מפגשי טיפול בכאב עם רופאים מומחים בתחום רפואת הכאב (להלן: **רופאי כאב**) לגבי כאבים הנובעים מאותו מצב רפואי.

5.7.2 תיאום הפגישות ייעשה בסיוע מוקד השירות, באופן שיאפשר מתן טיפול והכוונה להקלת כאב, מעקב אחר התפתחות המקרה והמלצות להמשך הטיפול לאורך תקופת המקרה הרפואי.

5.7.3 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

#### **5.8 מימוש זכויות עקב מצב רפואי:**

5.8.1 המנוי זכאי לעד שתי פגישות עם רואה חשבון שבהסדר לצורך קבלת ייעוץ והכוונה בדבר מימוש זכויות המגיעות לו, מתוקף חוקים ותקנות, מאת מוסדות ממשלתיים שונים, כגון משרד הרווחה וביטוח לאומי, וזאת עקב מצבו הרפואי.

5.8.2 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

5.8.3 השירות אינו כולל ביצוע פעולות בשמו של המנוי בפני גורמים כלשהם ו/או התייצבות עמו או בלעדיו אצל רשויות כלשהן הקשורות במימוש הזכויות.

5.8.4 השירות אינו כולל הבטחה בדבר הצלחה, באופן כלשהו, של הפנייה אל הגורמים השונים, לרבות בדרך של קבלת סכומים שונים מאת גורמים אלו.

#### **6. אופן קבלת השירותים:**

6.1 מנוי הזכאי לקבל שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו ויציין את מספר תעודת הזהות שלו, את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגיננו נזקק המנוי לשירות, ככל שיתבקש.

6.2 מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.

- 6.3 לשם מתן השירות, ימסור המנוי למוקד השירות ו/או לנותן השירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שידרשו ממנו מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין.
- 6.4 בשירותים שבהם צוין הדבר בכתב שירות זה יהא המנוי חייב בתשלום השתתפות עצמית כתנאי לקבלת השירותים. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לחברה, בהתאם להנחיות החברה.
- 6.5 המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות שממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות בהסכם, שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות. רשימת נותני השירותים שבהסכם תשתנה מעת לעת.
- 6.6 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
- 6.7 על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- 6.8 עם סיום כל טיפול, יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
- 6.9 השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד, או בשטחים המוחזקים הנמצאים בשליטת ישראל.
- 6.10 במקרה של סדרת טיפולים, המנוי עצמו יתאם את מועדי יתר הטיפולים (מלבד הטיפול הראשון) ישירות עם נותן השירות שבהסכם, אלא אם צוין אחרת בכתב שירות זה.
- 6.11 השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם ללוח העבודה של נותן השירות שבהסכם.
- 6.12 אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות על פי כתב שירות זה, עליו להודיע על כך למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות בטרם מועד הטיפול. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות שבהסכם. **מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית ולעניין הזכאות למספר מסוים של שירותים.**

#### **7. קבלת השירותים בעת שירות צבאי:**

בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות על המנוי הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל את המנוי או למנוע ממנו, בעת שירותו הצבאי, קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשפיע על מימוש הזכויות המגיעות למנוי בהתאם לתנאי כתב שירות זה. המידע בדבר הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו המנוי נמצא בשירות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.

8. הגבלת אחריות החברה ו־או מי מטעמה

- 8.1 החברה ו־או מי מטעמה אינם אחראים לטיב השירותים הרפואיים ו־או האחרים הניתנים למנוי במסגרת כתב שירות זה. החברה ו־או מי מטעמה אינם אחראים לכל נזק, הפסד הוצאה או תוצאה אחרת שייגרמו למנוי ו־או לכל אחד אחר עקב בחירתו של המנוי ו־או הפנייתו על ידי רופא, רופא מומחה או כל נותן שירות אחר ו־או עקב מעשה או מחדל של הנ"ל ו־או הספק, לרבות בגין אי-מתן השירות במועד שנקבע לכך מכל סיבה שהיא.
- 8.2 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר כי החברה לא תהא אחראית כלפי המנוי או כל מאן דהוא בגין מעשים ו־או מחדלים של הספק ו־או מי מנותני השירותים בכל מקרה ובכל עניין לרבות בגין אי-מתן שירותים נשוא כתב שירות זה.
- 8.3 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה לא תהא אחראית באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 8.3.1 איכות הבדיקות, ההתייעצויות והפרוצדורות הרפואיות נשוא כתב שירות זה.
- 8.3.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו־או כל נזק לגוף או לרכוש או הפסד, אובדן או תוצאה אחרת מכל מין וסוג שהוא שייגרמו למנוי ו־או לכל אדם אחר בקשר עם השירותים, אם בשל מעשה ואם בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף.
- 8.3.3 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.
- 8.4 יובהר כי העברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.
- 8.5 במקרה שפעילות הספק או חלק משמעותי ממנה תיפגע עקב מלחמה, הפכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק, החברה פטורה מלספק את השירותים על פי כתב שירות זה, והחברה ו־או הספק לא יהיו אחראים לכל נזק כתוצאה מכך.

9. חריגים:

- המנוי לא יהא זכאי לקבלת השירותים אם המצב הרפואי הנו תוצאה ישירה ו־או עקיפה של:
- 9.1 אירוע שאירע לפני כניסתו לתוקף של כתב השירות או לאחר תום תוקפו, או בתקופת האכשרה.
- 9.2 השתתפות פעילה של המנוי בפעולה מלחמתית, צבאית, משטרתית, מהפכה, מרד, פרעות, מהומות, מעשה חבלה או כל פעולה בלתי חוקית.
- 9.3 מעשה פלילי שבו השתתף המנוי.
- 9.4 אלכוהוליזם או שכרות של המנוי, לרבות מחלות כבד כתוצאה מאלכוהוליזם.
- 9.5 שימוש של המנוי בסמים או בתרופות נרקוטיות, אלא אם נעשה על פי הוראת רופא ובפיקוחו.
- 9.6 תחביבים מסוכנים (כגון: גלישה אווירית, רחיפה, צניחה, צלילה, סקי מים או שלג, בנג'י, טיפוס הרים).
- 9.7 טיסה בכלי טיס כלשהו, למעט טיסה בכלי טיס אזרחי בעל תעודות כשירות להובלת נוסעים.



- 9.8 פגיעה עצמית מכוונת, בין שהמנוי היה שפוי ובין שלא היה שפוי, אי-שפיות, ניסיון התאבדות, הפרעות או מחלות נפש, אירועים פסיכולוגיים או פסיכיאטריים ומחלות פסיכיאטריות.
- 9.9 תסמונת הכשל החיסוני הנרכש (AIDS), ובכלל זה מוטציות או וריאציות או תסמונת דומה אחרת, למעט AIDS כתוצאה מעירוי דם.
- 9.10 מצב רפואי ו/או פרוצדורה הקשורים בפוריות או בפרייון ו/או בעקרות או בעיקור, למעט מצב רפואי בעקבות 3 הפלות רצופות לפחות.
- 9.11 פרוצדורה שנועדה באופן ישיר ו/או עקיף למטרות יופי ו/או אסתטיקה, ובכלל זה טיפול בהשמנת-יתר. מובהר כי חריג זה לא יחול על ניתוח שחזור שד לאחר כריתת שד.
- 9.12 מצב רפואי בתחום רפואת השיניים, הפה והלסת.
- 9.13 תסמונת עייפות כרונית.
- 9.14 ורידים ודליות ברגליים.
- 9.15 אלרגיות.
- 9.16 ניתוח כפתורים.
- 9.17 טיפולים ופתרונות לבעיית נחירות.
- 9.18 ניתוח בקע (הרניה, קילה).
- 9.19 מנוי המוגדר במצב סיעודי בהתאם להנחיות המפקח על הביטוח בחוזר ביטוח מספר 2003/9 או כל חוזר שיחליף אותו.
- 10. דמי מנוי:**
- 10.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח.
- 11. תוקפו של כתב שירות זה:**
- 11.1 כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.
- 11.2 תוקפו של כתב שירות זה יהיה למשך שנה, והוא יתחדש מאליו לתקופות נוספות של שנה אחת כל אחת, אלא אם החברה תודיע למנוי אחרת.
- 11.3 תוקפו של כתב שירות זה יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
- 11.3.1 במועד ביטול הפוליסה, כהגדרתה בסעיף 1 לעיל, מכל סיבה שהיא.
- 11.3.2 בתום תקופת כתב שירות זה על פי המפורט בדף פרטי הביטוח.
- 11.3.3 בכל מקרה שבו זכאית החברה לסיים את כתב השירות בהתאם להוראות כל דין, לרבות בגין אי-תשלום דמי מנוי במלואם.
- 11.4 להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה. יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים בטרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, זכאי המנוי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה עד תום.
- 11.5 המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה.

11.6 בוטל כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי פרמיה בגין כתב שירות זה.

#### 12. תנאי הצמדה:

12.1 כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי המנוי וסכומי ההשתתפות העצמית, צמודים למדד באופן שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס, יגדל התשלום בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.

12.2 "המדד" משמעו מדד המחירים לצרכן, כולל פירות וירקות, המתפרסם מדי פעם בפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, וכולל אותו מדד אף אם יתפרסם על ידי כל גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומו, אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ואם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיתפרסם על ידי גוף או מוסד כאמור, ואותו גוף או מוסד לא יקבע את היחס שבין המדד האחר לבין המדד המוחלף, ייקבע היחס האמור על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

12.3 "מדד הבסיס" יהיה המדד כמפורט בדף פרטי הביטוח.

12.4 "המדד החדש" יהיה המדד הידוע במועד שבו היה אמור להשתלם התשלום הרלוונטי.

#### 13. שונות:

13.1 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

13.2 כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. אם יחול שינוי בשיעור המע"מ, יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.

13.3 אם רשומים בפוליסה כמה מנויים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו למנוי הראשי כהגדרתו בחברה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל בני המשפחה.

13.4 המנוי מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המנוי, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.

13.5 כל הודעה ואו הצהרה לחברה ואו למי מטעמה תימסר בכתב.

#### 14. מקום השיפוט:

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל.